



ZPRÁVA Z KURZU

Na úřad přes internet 1

1. 6. 2018

Marta Zizienová

Místo konání: Národní knihovna ČR, Praha

Lektorem byla Mgr. Drahomíra Dvořáková z Ústavu vědeckých informací 2. LF UK. Presentace je dostupná na adrese <http://bit.ly/uradinternet1>. Lektorka se věnovala zdrojům informací nejen z oblasti veřejné správy, částečně také organizaci informací a propagačním nástrojům.

Kvalita e-služeb se dá posuzovat podle:

PŘÍKLADY MODELŮ KVALITY E-SLUŽEB

Study on the Measurement of eGovernment User Satisfaction and Impact (2009)

= návrh „standardizovaného přístupu k měření dimenzí spokojenosti uživatele“

1) Přístup (*Access*)

- Snadnost přístupu
- Přístup prostřednictvím více kanálů (multi-channel access)
- Přístupitelnost (accessibility) (pro handicapované osoby)

2) Využitelnost / přátelskost k uživateli (*Usability / user friendliness*)

- Snadnost najít (lokace, navigace)
- Snadnost použití (interface, funkcionality)
- Snadnost pochopení (srozumitelnost)
- Pro-aktivita

3) Kvalita informací / obsahu (*Quality of information / content*)

- Užitečnost / užitek (opodstatněnost pro uživatele a souladnost s jeho potřebami)
- Komplexnost (komplexnost)
- Přesnost (důvěryhodnost, spolehlivost)
- Aktuálnost

4) Vzhled (*Appearance*) (atraktivnost, přitažlivost)

5) Kvalita interakce / asistence (*Quality of interaction / assistance*) (vnímavost, nápomocnost)

6) Včasnost (*Timeliness*) – přijatelný čas získání

7) Náklady (*Costs*) – přijatelné náklady

8) Soukromí (*Privacy*)

9) Bezpečnost (*Security*)

10) Awareness

11) Vnímání přínos

pozn. modré = potvrzené výzkumem; rudé = přidáno výzkumem





Zmíněné byly:

- <https://theses.cz>,
- <https://portal.gov.cz> - první místo při řešení životních situací. Portál není úplně přehledný, lektorka doporučuje vyhledávat ve vyhledávači pomocí dotazu např. *site:portal.gov.cz pojištění*. Na portálu jsou obecné informace, ne konkrétní formuláře ani kontakty pro přímé řešení situací,
- <https://web.archive.org>,
- <http://eagri.cz/public/web/mze/ministerstvo-zemedelstvi/zivotni-situace/> - web ministerstva s životními situacemi,
- <http://www.msmt.cz/vzdelavani/skolstvi-v-cr/zivotni-situace-rozcestnik-vladniho-portal-u> - web ministerstva s životními situacemi,
- <https://www.hradeckralove.org/urad/chci-si-zaridit> - přehledný web životních situací,
- <http://www.dobrenice.cz/urad/povinne-zverejnovane-informace/navody-pro-reseni-zivotnich-situaci> - přehledný web životních situací,
- <http://www.czechpoint.cz/public/> - mapa míst CzechPointu vč. jejich adres, otevíracích hodin a webů; přehled o aktuální dostupnosti jednotlivých rejstříků,
- <http://www.mvcr.cz> - služby pro veřejnost -> formuláře, neplatné doklady (občanský průkaz, pas, zbrojní pas), občan na úřadě; legislativa -> sbírka zákonů,
- <https://www.psc.cz> - vyhledání poštovního směrovacího čísla, vč. mapy,
- <http://justice.cz> - veřejný rejstřík, insolvenční rejstřík,
- <http://portal.mpsv.cz/forms> - formuláře MPSV ČR, lze podat přes datovou schránku,
- <https://www.hradeckralove.org/urad/podatelná> - informace o elektronické podatelně,
- <https://www.mojedatovaschranka.cz/sds/searchList.do?> - vyhledání držitelů datových schránek,
- <http://www.mfcr.cz>,
- <http://www.businessinfo.cz> - nejvíce informací pro podnikatele,
- <https://www.mpo.cz/>,
- <https://www.postaonline.cz/cadrvd> - dražby,
- <http://portal.mpsv.cz> - vyhledávání zaměstnání,
- <https://www.slideshare.net/DrahomiraDvorakova/hledte-prci-51015149> - prezentace shrnující základní informace k hledání práce,
- <https://www.jobs.cz> - vyhledávání práce, vzory životopisu a motivačního dopisu,
- <https://www.vestnikverejnychzakazek.cz>,
- <https://smlouvy.gov.cz/>,
- online objednání na různé úřady,
- <https://www.diigo.com> - online služba pro ukládání bookmarků, anotace webových stránek, souborů aj.,
- <https://www.pearltrees.com> - online služba pro organizaci informací, např. <http://www.pearltrees.com/drahomiradvorakova#1940>,
- <https://www.canva.com>.

Všechny portály byly ilustrovány na příkladech.

Zpracovala: Marta Zizienová

